

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti dan menganalisis apakah Kualitas Produk dan Jasa Pengiriman memengaruhi Kepuasan Pelanggan di Shopee Indonesia. Jenis penelitian ini adalah *Causal Explanatory*, dengan sampelnya yaitu pengguna Shopee yang masih melakukan pembelian dalam 2 tahun terakhir sebanyak 190 responden. Alat uji yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah adanya pengaruh Kualitas Produk dan Jasa Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan di Shopee Indonesia, baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Jasa Pengiriman, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

The purpose of this study was to research and analyze whether the Quality of Products and Shipping Services affects Customer Satisfaction at Shopee Indonesia. This type of research is the Causal Explanatory, with a sample of 190 Shoppe users who have made purchases in the last 2 years. The test tool used is multiple linear regression. The results of this study are the influence of Product Quality and Delivery Services on Customer Satisfaction at Shoppe Indonesia, either partially or simultaneously.

Keywords: Product Quality, Delivery Service, Customer Satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia).....	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris).....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Stimulus	8
2.1.3 Respon.....	9
2.1.4 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.4.1 Unsur-unsur Bauran Pemasaran	10
2.1.5 Kualitas Produk.....	15
2.1.6 Jasa Pengiriman.....	18
2.1.7 Sikap.....	20
2.1.8 Perilaku	20
2.1.9 Kepuasan Pelanggan	20

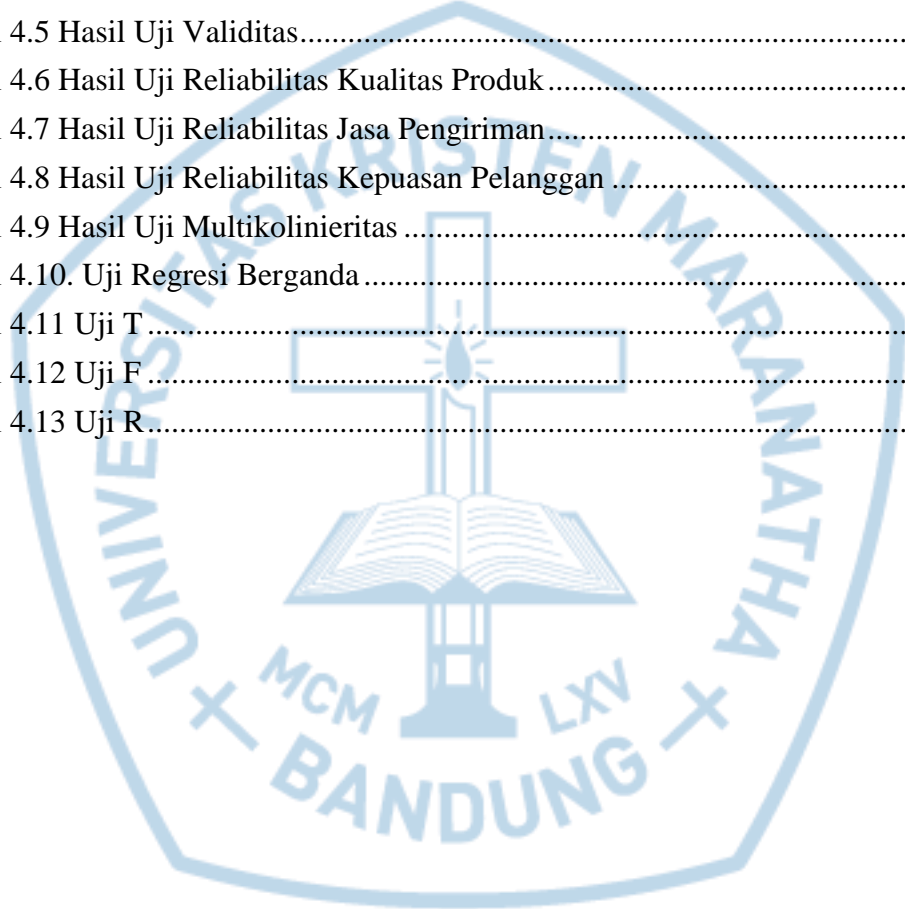
2.2 Riset Empiris.....	21
2.3 Rerangka Pemikiran	24
2.4 Rerangka Teoris	25
2.5 Hipotesis.....	26
2.6 Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Jumlah Sampel Minimum	28
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.6 Metode Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.1.1 Uji Normalitas.....	33
3.6.1.2 Uji Heteroskedastisitas	33
3.6.1.3 Uji Multikolinearitas	34
3.6.1.4 Uji Hipotesis	34
3.6.1.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.6.1.4.2 Uji T.....	35
3.6.1.4.3 Uji F.....	36
3.6.1.4.4 Analisis Koefisien Determinasi (Uji R)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Hasil Penelitian	37
4.1.1. Gambaran Sampel Penelitian	37
4.1.2. Uji Instrumen	43
4.1.2.1. Uji Validitas	43
4.1.2.2. Uji Reliabilitas	44
4.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.3.1. Uji Normalitas.....	46
4.1.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.1.3.3. Uji Multikolinearitas	48
4.1.4 Uji Hipotesis	48
4.1.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	48

4.1.4.2. Uji T	50
4.1.4.3. Uji F	50
4.1.4.4. Uji R.....	51
4.2. Pembahasan.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1. Simpulan	54
5.2. Implikasi Manajerial	54
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	55
5.4. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	61



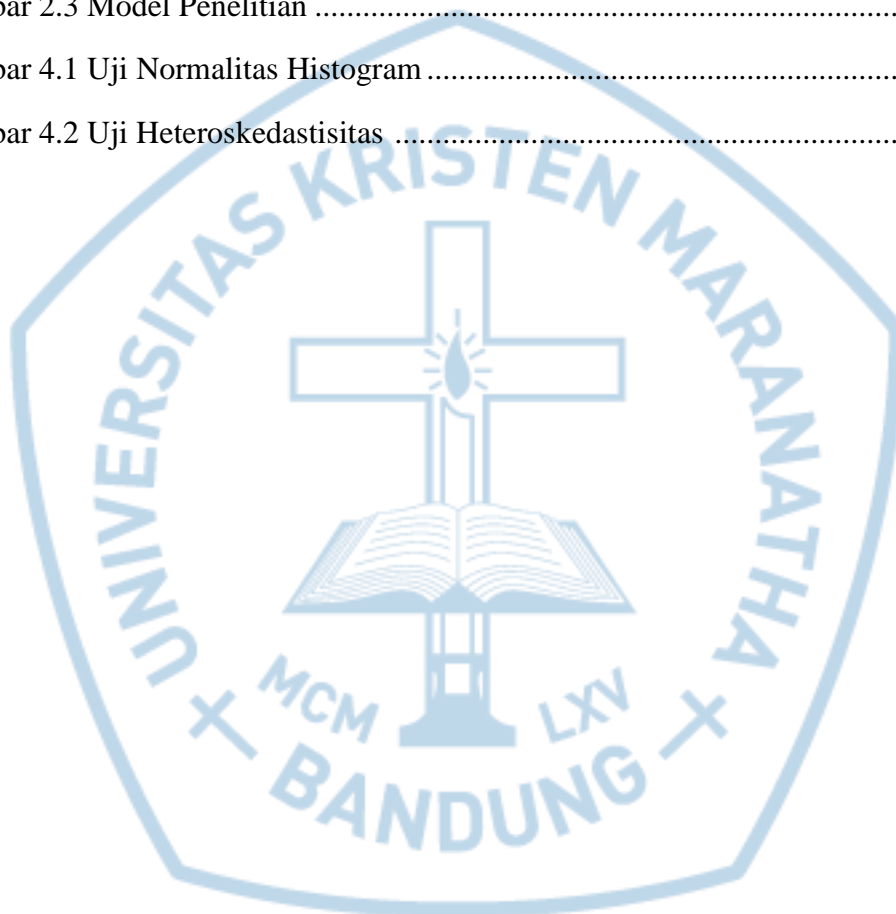
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Empiris.....	21
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden	37
Tabel 4.2 Hasil Persepsi Responden Kualitas Produk	38
Tabel 4.3 Hasil Persepsi Responden Jasa Pengiriman	40
Tabel 4.4 Hasil Persepsi Responden Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Jasa Pengiriman.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.10. Uji Regresi Berganda.....	48
Tabel 4.11 Uji T	48
Tabel 4.12 Uji F	50
Tabel 4.13 Uji R.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kunjungan dan Rangka Aplikasi Mobile dan Web Untuk E-commerce Indonesia	3
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	24
Gambar 2.2 Rerangka Teoritis	25
Gambar 2.3 Model Penelitian	26
Gambar 4.1 Uji Normalitas Histogram	46
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 2 Hasil Penelitian.....	63
Lampiran 3 Olah Data SPSS	87
Lampiran 4 <i>Curriculum Vitae</i>	103

